فَليكُن منكم التغيير

be the change

مشروع شبابي خلاق يسعى لإطلاق قدرات الشباب وابداعاتهم لخدمة مجتمعهم ومستقبلهم

الإتصال

خطوة الى الأمام
مركز التمكين الاقتصادي للشباب

منتدى شارك الشبابي
Sharek Youth Forum
SHAREK

UNFPA

Canadian International Development Agency
Agence canadienne de développement international

مقدمة منتدى شارك الشبابي

سلسلة "فليكن منكم التغيير"

يهدف منتدى شارك الشبابي من خلال مشاريعه وبرامجه ومنشوراته، للتعزيز مشاركة الشباب في جميع المجالات والقضايا التي تهم الشباب ومجتمعهم المحلي، من خلال منهجية عمل تدمج بين الخبرات النظرية، وتطبيقاتها العملية، وصولا لتمكين الشباب من تخطيط حياتهم، وخياراتهم، واتخاذ قراراتهم بنجاعة.

سبق لمنتدى شارك إعداد مجموعة من الأدلة الإرشادية (سلسلة التميز والنجاح) التي تتناول العديد من القضايا النظرية والمهاراتية التي تفيد قطاعات واسعة من الشباب، تتناول هذه المجموعة من الكتيبات بعض الأفكار والممارسات حول: الاتصال، والقيادات الشابة، والتخطيط، ومقابلة العمل، والسيرة الذاتية، وإنشاء المشاريع الصغيرة، والتي تقدم لمحات حول المعارف الأساسية حول كل من المواضيع المذكورة، إضافة لبعض الأفكار الممتعة والمفيدة.

ستزودك هذه السلسلة ببعض الأفكار الجديرة بالممارسة، التي ننصحكم بإتباعها. فهذه الكتيبات تم تصميمها خصيصا لكم كشباب، إذ يمكن استخدامها كأفراد أو مجموعة من الأصدقاء. لذلك نصحكم باستثمار بعضا من الوقت في قراءتها، وتطبيق ما فيها، وسوف ترون كيف ستعود بالنفع والفائدة عليكم.

قبل البدء بأي خطوة، عليك أن تفكر بشيئين: طموحك، و"اغتنام الفرصة السانحة".

ما هو طموحك؟

الطموح أكثر من مجرد هدف آني، فالطموح يعبر عن موقف وسلوك حياتي طويل الأمد. يساعدك الطموح على السير قدما وتحقيق أهدافك واحدا تلو الآخر. لكن عليك أولا أن تتلمس ما بداخلك من طموح، وعليه، يجب أن تفكر بما تحب أن تفعله، وما يدفعك ويحثك، كذلك فكر بما تحتاجه عائلتك، وما يواجهه مجتمعك من مشكلات. قد يصل طموحك لحل مشكلة كبيرة يواجهها مجتمعك. باختصار، فكر بشيء أو تحد كبير وصعب، يستغرق تحقيقه عشر سنوات على الأقل.

لتبدأ، (يمكنك تجريب التمرين التالي):

اكتب رسالة أو موضوعا تفكر فيه ويشغلك، عبر فيها بصراحة عن آمالك وأحلامك، وحلق بحرية كاملة في الكتابة عن كل ما يجول بخاطرك، خاصة الصورة التي تحب أن ترى نفسك فيها مستقبلا. حدث نفسك عن طموحك، وما ستفعله خلال العشر سنوات القادمة. فكر بإمعان، وليكن حلمك كبيرا.

-فكر بغيرك- لا تقف عند حد ذاتك، وأكتب آمال وأحلام عائلتك، ومجتمعك، أكتب ما تحلم أن تحققه لكل من تحب، لعائلتك، وأصدقاءك، وزملاءك، ومدرستك، وجامعتك، ومؤسستك.

وعندما تنتهي من كتابة رسالتك، أعطها لشخص ما تثق به، اطلب منه عدم فتحها وأن يرجعها لك بعد عشر سنوات. تخيل شعورك بعد عشر سنوات إذا ما فتحت الرسالة، ووجدت أنك حققت جميع أحلامك.

"اغتنم الفرصة السانحة"

هذه عبارة لاتينية تعني اغتنم الفرصة اليوم، واعمل الآن، ولا تدع الفرصة تمر. يوجد دائما ألف سبب للانتظار، وألف عامل للكبح والعرقلة، ولكن إذا شئت تحقيق طموحك، عليك أن تبدأ اليوم. ماذا تنتظر إذن؟ فطريق الألف ميل تبدأ بخطوة، بادر بهذه الخطوة، ستجد الطريق أسهل مما تتخيل وأنت واقف في مكانك.

مقدمة

الاتصال ضروري للنجاح، بل والأكثر من ذلك، إنه مهارة حياتية يمكنها أن تحسن حياتكم المنزلية والاجتماعية والعملية. إن مهارات الاتصال أكثر بكثير من مجرد التحدث بشكل جيد: فالشخص القادر على الاتصال الجيد يستطيع أن يتشارك مع الآخرين بالأفكار والآراء والتصورات والخطط. والشخص القادر على الاتصال الجيد يصغي جيداً ويكون منظماً. وأخيراً، يكون هذا الشخص فعالاً في جميع أنواع الاتصالات، بدءاً من الرسائل الإلكترونية وإلى تقديم العروض والمداخلات. وستجدون أنفسكم، مع هذه المهارات، قادرين على النجاح داخل عملكم وخارجه.

المواضيع

تأليف وتجميع وتصميم: هنري ريتشارد - خبير بناء القدرات في منتدى شارك الشبابي.

مراجعة وتدقيق: بدر زماعرة - المدير التنفيذي لمنتدى شارك الشبابي، حازم أبو هلال - منسق مشاريع.

كيفية استعمال هذه الأدلة

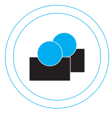
هذه الأدلة معدة للتعلم الذاتي. يعني ذلك أنكم تستطيعون استعمالها لتعلم المواضيع والمهارات التي تحتويها بدون معلم أو ميسر. قد يكون الأمر أصعب قليلاً ولكن الإمكانية تكون متاحة أمامكم للتعلم بقدر أكبر بكثير. إذا كنتم لا تعتقدون أن بإمكانكم التعلم بهذا الشكل، فاسألوا أنفسكم كيف تعلمتم النطق.

الهيكلية

يتكون كل دليل من العناصر التالية:

لماذا	ماذا	كيف
لماذا من المهم لكم أن تتعلموا هذه المهارة أو الفكرة؟	ما هي بالضبط وما الذي تعنيه المصطلحات؟	كيف يمكنكم تعلم هذه المهارة وما الأدوات المتوفرة لذلك؟

عندما تشاهدون الرموز التالية، عليكم أن تتوقفوا عن القراءة وتنفذوا المهمة المطلوبة:



تمرين جماعي



نقاش جماعي

بالنسبة للتمارين والمناقشات الجماعية، سيلزم اشتراك 3 - 4 شركاء في التعلم معاً.

جهزوا أنفسكم

اختاروا موقفكم

يجب أن ترغبوا بالتعلم قبل أن تنطلقوا. بإمكانكم الاختيار، فاختاروا أن تتعلموا.

جدوا لكم شركاء في التعلم

بالنسبة للتمارين والمناقشات الجماعية، سيلزم اشتراك 3-4 شركاء في التعلم معاً. جدوا مجموعة صغيرة من الأصدقاء الذين تثقون بهم واعملوا على الأدلة معاً.

حددوا الأهداف

من المبادئ الأساسية في التعلم الذاتي أن تضعوا أهدافاً لأنفسكم. بعد أن تكونوا قد أنجزتم أحد الأدلة، حددوا هدفاً للتعلم وتمرنوا على هذه المهارة (استخدموا الجدول في نهاية هذا الكتيب). تأكدوا أن تدونوا الهدف وتخبروا الآخرين عنه حتى تشعروا بأنكم خاضعين للمساءلة.

1 الاتصال الفعال

ما أهمية ذلك؟

الاتصال الفعال أداة يمكنكم استخدامها من أجل:

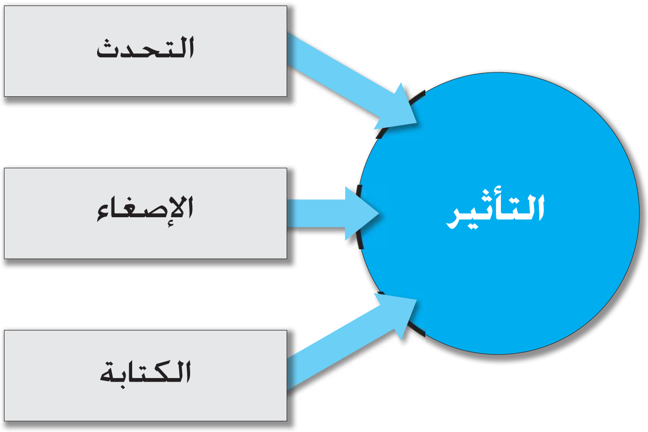
- تبادل الأفكار والآراء والتصورات.
- المحافظة على علاقات صحية.
- العمل مع الآخرين بفاعلية.
- إعطاء التغذية الراجعة. وتلقيها من أجل التعلم والتحسن.
- تجنب المجادلات.
- إيجاد جو متماسك.
- العمل في مجموعات من مختلف الأحجام.

هل تعرفون أي أشخاص يمارسون الاتصال الفعال؟

هناك الكثير من الأشخاص الذين يتقنون الاتصال الجيد: من شخص يعمل في بسطة في السوق وينادي بأسعار بضائعه، إلى رئيس يلقي خطاباً، أو دعاية تلفزيونية تروج لنوع من الصابون. ناقشوا ما الذي يجعل هؤلاء الأشخاص ناجحين أو فعالين في الاتصال.

ما هو الاتصال الفعال؟

التحدث، الإصغاء، الكتابة. إن الاتصال أساس المجتمع وأهم المهارات الأساسية. فضعف مهارات الاتصال يؤدي إلى العزلة وعدم القدرة على الأداء في إطار المجموعات. أما مهارات الاتصال الفعال فتتيح للشخص أن يساهم بالأفكار والمعلومات والاتجاهات. فالاتصال، في جوهره، يتعلق بالتأثير في الآخرين من خلال الكلمات والأفعال.



كيف يمكنكم تعلم هذه المهارة؟

أو بعبارة أخرى، كيف يمكنكم أن تصبحوا فعالين في التأثير في الآخرين؟

1. سيلزمكم صفتين أساسيتين: أن تكسبوا الاحترام وأن تكونوا مستمعين جيدين.
2. سيلزمكم تعلم مهارات التحدث والإصغاء والكتابة وبإمكانكم تعلم هذه المهارات والتمرن عليها بواسطة هذا الدليل.
3. ستحتاجون أيضاً إلى فهم الطبيعة البشرية وإلى خبرة في مجال ما. وهذا الأمر يحتاج إلى وقت!

بناء خاصيتي الاحترام والإصغاء

فكروا في موضوع يعنيكم ويعني شركاءكم في التعلم، مثل: مكان تحبونه (القدس مثلاً)، أو تخصصكم الجامعي (التجارة مثلاً)، أو أسرتكم.

أثناء مناقشة الموضوع، طبقوا الأساليب التالية. لا ينبغي أن تقوموا بدور الشخص المتحدث.

الأسلوب	التمرين	نصائح
1 الوضوح	فكروا في ثلاثة أسئلة تساعدكم على استيضاح ما يقولون. مثلاً، "هل يمكن أن تحدثني بالمزيد؟" أو "هل يمكنك أن تعطي مثالاً؟"	حاولوا أن تكونوا إيجابيين. تجنبوا الأسئلة التي تنطوي على تهديد. تأكدوا أيضاً من أن لا تضع أسئلتكم الاستيضاحية تحدياً أمام الشخص المتحدث.
2 التلخيص	لخصوا جملة طويلة، وافحصوا مدى صحتها مع الشخص المتحدث.	التوقيت يعني كل شيء: انتظروا إلى أن ينهي الشخص المتحدث كلامه. يجب أن يكون تلخيصكم قصيراً وصحيحاً.
3 التعاطف	اطلبوا من شركائكم في التعلم أن يتحدثوا عن أمر حزين أو سعيد أو مثير. اعكسوا هذه المشاعر أثناء حديثهم.	يجب أن يكون تعاطفكم صادقاً! يتطلب التعاطف أن تكونوا منهمكين في المحادثة بشكل سليم. استخدموا الكلمات ولغة الجسد وتعبيرات الوجه.
4 الحزم	عبروا عن رأيكم في الموضوع الذي يجري نقاشه. اتفقوا أو اختلفوا حول نقطة ما. ادعموا حجة ما أو فندوها.	اختاروا كلماتكم بعناية: تجنبوا اللغة السلبية، واعرفوا متى يجب أن تستمروا ومتى يجب أن تستخلصوا نقطة من النقاش. اجعلوا المحادثة بنّاءة.
5 البناء على الحقائق	جربوا النقيض. استمروا في سرد الأكاذيب. ما الذي سيحدث للنقاش؟	النقاش المبني على الحقائق محبذ، ولكنه لا يكون ممكناً دائماً إذا لم تكن الحقائق متاحة أو كانت محل خلاف.
6 النشاط	شجعوا الشخص المتحدث على الاستمرار: واظبوا على هز رؤوسكم، ابتسموا، تفاعلوا مع ما يقال. عبروا عن الاتفاق مع ما تتفقون معه، اطرحوا أسئلة قصيرة.	هذا الأمر صعب. حاولوا أن تكونوا صادقين. إن الإصغاء بنشاط مهم من أجل الحصول على معلومات وتفاصيل أكثر.
7 التغذية الراجعة	بينوا موقفكم من النقاط التي تطرح. حاولوا القول للمتحدث بأنكم تعارضون بشدة.	اطلعوا على دليل التغذية الراجعة في هذا الكتيب.

2 أنواع الاتصال

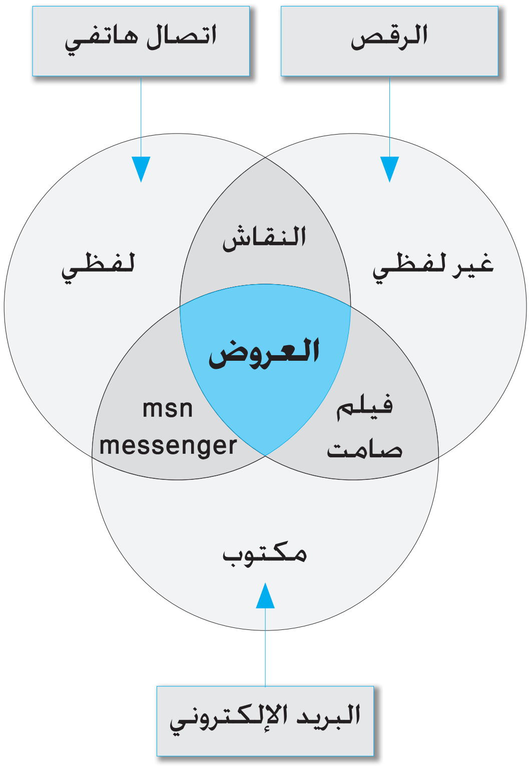
ما أهمية ذلك؟

أهم أنواع الاتصال تساعدكم على:

- اختيار أفضل طريقة لتوصيل أفكاركم.
- فهم النواقص التي تلازم كل نوع.
- إدراك الأخطاء التي تأتي من نوع الاتصال وليس من محتواه.
- تجنب مواقف سوء التفاهم.
- تحسين قدرتكم على الاتصال من خلال تنويع أسلوبكم.

ما هي هذه الأنواع

الاتصال عبارة عن مزيج من العناصر المكتوبة واللفظية وغير اللفظية. كل شخص يعرف عن الوسائل المكتوبة واللفظية. أما الاتصال غير اللفظي فيتضمن الإيماءات، وتعبيرات الوجه، والاتصال بالعينين، وحركات الجسد، والمظهر الخارجي، ونبرة الصوت.



ترد أعلاه أمثلة على "وسائط" أو وسائل الاتصال التي تتضمن نوعاً واحداً أو أكثر من أنواع الاتصال. ولكل وسيلة مزاياها ومساوئها الخاصة بها. لذا فإن اختيار الوسيلة المناسبة يعد حيوياً من أجل توصيل رسالتكم بشكل فعال.

كيف يمكن أن تتعلموا كل وسيلة؟

أنتم تعرفون هذه الوسائل من ذي قبل. ولكن بعضها أصعب من البقية. وتعتبر العروض والخطابات الأصعب من بينها جميعاً لأنكم نادراً ما تستخدمونها. يتضمن هذا الكتيب أدلة لعدد متنوع من هذه الوسائط.

الهمسة الصينية؟

عندما تكونون في مجموعة كبيرة من الأصدقاء، اجلسوا على شكل حلقة. اطلبوا من أحدكم أن يفكر في جملة ما ويهمس بها إلى الشخص الذي يليه على يمينه. تأكدوا من أن لا يسمعه أي شخص آخر. واصلوا تناقل الجملة بالطريقة ذاتها إلى أن تعود إلى الشخص الذي بدأ بها. هل بقيت الجملة كما هي؟ ما الذي جرى؟

اختيار أفضل وسيلة اتصال

اختاروا أفضل وسيلة اتصال بالنسبة لكل موقف من المواقف أدناه:

- دردشة مع أختك في امريكا
- إعلام زبون عن منتج جديد
- دعوة الأصدقاء للعب
- طرح سؤال سريع على زميل في العمل
- اتصال هاتفي
- إجتماع
- رسالة إلكترونية
- تقديم عرض
- تقرير/ نشرة
- msn messenger
- رقص
- شرح عملية معقدة لزملاء العمل
- إظهار مدى إعجابكم بموسيقى صديق
- إجراء عصف ذهني للخروج بأفكار جديدة لتطوير مجتمعكم

استخدام الوسائل غير اللفظية

«من غير كلام»: هي لعبة تمثلون فيها اسم كتاب أو فيلم أو أغنية أو قصيدة دون استخدام الكلمات. جربوا أن تلعبوا هذه اللعبة مع شركائكم في التعلم. انقسموا إلى فريقين (كل فريق من شخصين على الأقل): الفريق أ والفريق ب. يفكر الفريق أ باسم كتاب أو فيلم أو أغنية أو قصيدة ويختار الفريق ب شخصاً لكي يقوم بتمثيل هذا الاسم. يعلم الفريق أ الشخص الذي تم اختياره بالاسم، وعليه أن يمثل الاسم فيما يحاول فريقه أن يحزره. والفريق الذي يحرز الإجابة في دقيقتين أو أقل يكسب نقطة.

الإيماءات

نصيحة

استخدموا حركات يد منتقاة (مثل التأشير) لتحسين رسالتكم أو إعطاء تركيز.

نبرة صوت

نصيحة

يمكن أن تعتبر جزءاً من الاتصال اللفظي - استفيدوا منها عند استعمال الهاتف بشكل خاص وعندما تستخدمون ميكروفوناً.

التواصل بالعينين

نصيحة

التواصل بالعينين جيد ولكن لا تحملقوا!

تعبيرات الوجه

نصيحة

عندما تكونون على بعد (عند تقديم عرض)، جربوا أن تركزوا على تعبيرات الوجه.

حركة الجسم

نصيحة

استخدموا حركات الكتفين والساقين والرأس إلى جانب حركات اليدين - يمكن أن تقفزوا إلى أعلى وأسفل إذا احتجتم.

مدى القرب

نصيحة

انتبهوا إلى مدى القرب بينكم وبين الشخص الذي يصغي إليكم.

3 آداب التعامل في مكان العمل

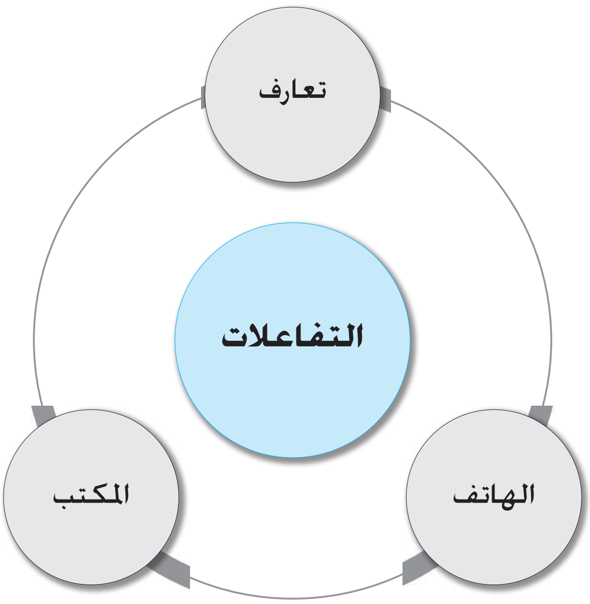
ما أهمية ذلك؟

آداب التعامل في مكان العمل أساسية من أجل:

- تمكينكم من إشعار الأشخاص الذين تعملون معهم بالطمأنينة والمحافظة على علاقات مريحة في العمل.
- مساعدتكم على التعامل بشكل جيد مع أناس من مختلف الأنواع.
- بناء الثقة مع الزملاء والشركاء.
- ترك انطباع أولي إيجابي في الاجتماعات والمقابلات.
- تجنب مواقف سوء التفاهم.

على أي الأمور تنطبق آداب التعامل؟

توجد آداب محددة أو قواعد للتعامل عليكم اتباعها في كل أشكال التفاعل - سواءً اللفظية أو الكتابية. وتوجد مجموعة مختلفة من القواعد في كل مكان عمل، ولكن هناك بعض القواعد المشتركة التي ينبغي تذكرها.



كثيراً ما تنطبق آداب التعامل على بداية التفاعل ونهايته فقط. أما التفاعل بحد ذاته فيحكمه في الغالب قائد المجموعة وجدول أعماله.

آداب التعامل في الثقافات المختلفة

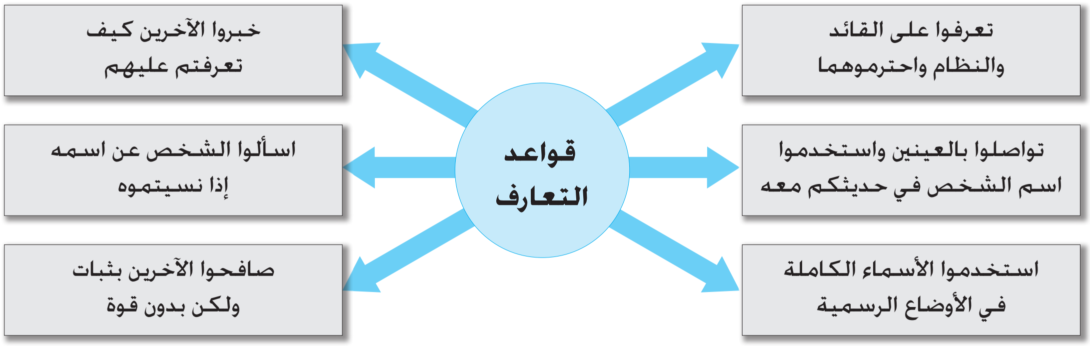
في الصين، يعتبر من الأدب أن يترك المرء بعض الطعام في طبقه في نهاية الوجبة. وفي الولايات المتحدة، يستعمل أغلب الناس الاسم الأول في المناداة على الآخرين. ما الاختلافات الأخرى في آداب التعامل التي يمكنكم تحديدها (ابحثوا على الإنترنت). هل كانت لكم تجربة شخصية مع أي منها؟

كيف يمكنكم أن تتعلموا آداب التعامل الجيدة؟

يتمتع بعض الناس بآداب التعامل بشكل طبيعي وتلقائي. ومع ذلك، فإن التأدب والاحترام يكفل لكم التدبر بشكل جيد في أغلب الأوضاع. وفيما عدا ذلك، يلزمكم تعلم القواعد وتطبيقها!

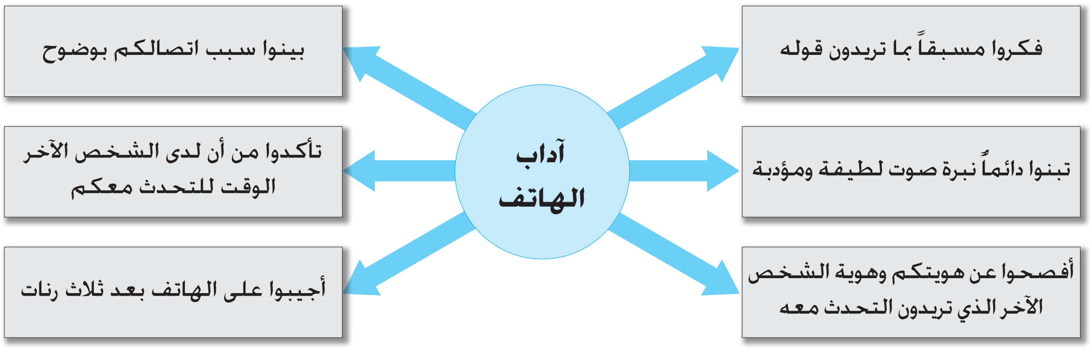
التعارف والتحية

اخترعوا أسماءً وتمرنوا على التعارف بين شركائكم في التعلم.



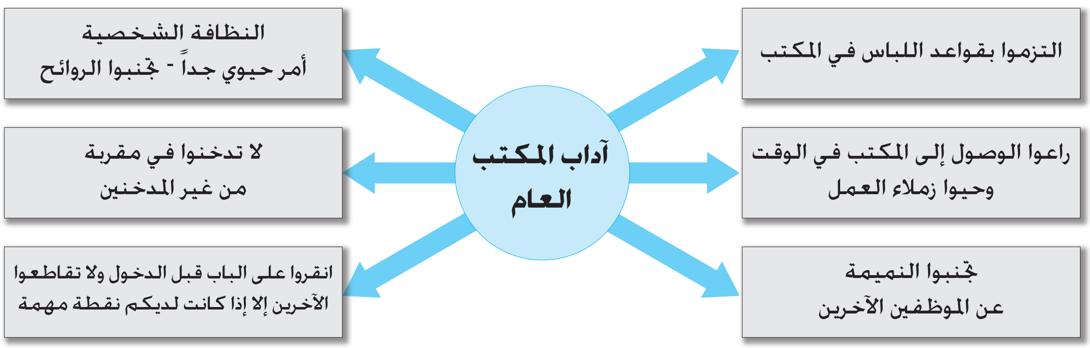
الهاتف

استخدموا برنامج skype أو messenger للتمرن على الاتصالات الهاتفية باستخدام النصائح التالية:



المكتب العام

اتبعوا القواعد الأساسية التالية لكي يبقى زملاؤكم في العمل مسرورين. ناقشوا القائمة وأضيفوا إليها من عندكم.



4 مهارات العرض

ما أهمية ذلك؟

تتيح لكم مهارات العرض الجيدة ما يلي:

- توصيل أفكاركم إلى مجموعات كبيرة من الناس بفاعلية.
- المساهمة في الاجتماعات الكبيرة.
- إلقاء خطابات على مستوى جيد أمام العامة.
- العمل في أوساط تتطلب تقديم العروض.
- بناء مهارات فعالة في المناصرة.
- بناء مهارات تدريب فعالة.

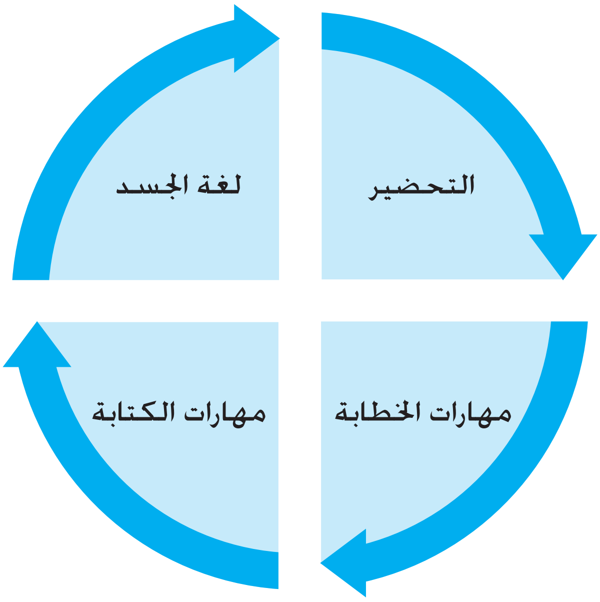
هل تخافون من مخاطبة العامة؟

تقول بعض المسوح أن الناس يخافون من التحدث أمام العامة أكثر من خوفهم من الموت أو الرعد. ما رأيكم في ذلك؟ هل تخافون من مخاطبة العامة؟

تمرنوا على رواية قصص شخصية لشركائكم في التعلم.

ما الذي تحتاجونه لتقديم عرض على مستوى جيد؟

تجمع العروض بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي والكتابي. وتعد واحدة من أكثر الوسائط فاعلية لنقل الأفكار، وخاصة عندما يلزم نقلها إلى مجموعات كبيرة من الناس. إن لكل جانب أهميته التي لا تقل عن أهمية الجوانب الأخرى، مع أنه يتبين أن غالبية الرسالة يتم نقلها من خلال لغة الجسد! فيما يلي المجالات التي يجب العمل عليها ضمن كل مهارة.



كيف يمكنكم تعلم مهارات العروض؟

تمرنوا، وتمرنوا أكثر، وواظبوا على التمرن. بإمكانكم القراءة عن وسائل مخاطبة الجمهور العام في الصفحة المقابلة. وينبغي أن تركزوا على التمرن ومراقبة هيكلية العروض. كما يجب أن تركزوا أيضاً على تحسين مهارات الخطابة، ولغة الجسد، والكتابة.

التحضير للعروض

الأهداف	عددوا ثلاثة أهداف لعرض عن الحياة الصحيحة. تشاركوا بالأهداف وناقشوها.	نصيحة: ضعوا ثلاثة أهداف كحد أعلى : واظبوا على تكرار النقاط الرئيسية ، اجعلوا العرض قصيراً وممتعاً !
التمرن - بروفة	قدموا العرض أمام آلة تصوير فيديو وشاهدوا التصوير.	نصيحة: تمرنوا بمواصفات كاملة. إذا لم تتمكنوا من العثور على غرفة كبيرة ، حاولوا البحث عن حقل في الخارج !
خطط بديلة	أجروا عصفاً ذهنياً لكل المشكلات المحتملة التي يمكن أن تحدث وفكروا بحلول لها.	نصيحة: كونوا على استعداد! قد تنقطع الكهرباء ، وقد لا تجدون طابعة ، وقد لا توجد مقاعد أو غرفة.
الوسائل البصرية المساعدة	أجروا عصفاً ذهنياً لمزايا ومساوىء كل نوع من الوسائل البصرية المساعدة.	نصيحة: لا تعتمدوا على العرض على الحاسوب! وحوالي 90% من الرسائل تنتقل بواسطة لغة الجسد.

حسنوا مهاراتكم في مخاطبة العامة

وضوح الصوت والنبرة	جدوا غرفة كبيرة وخالية و حاولوا إجراء محادثة فيها مع شركائكم في التعلم.	نصيحة: وجهوا صوتكم - لا تصرخوا ولكن تكلموا مع نقطة مرتفعة عن الجدار المقابل لكم.
الثقة	انضموا إلى نادٍ للمناظرة أو شكلوا نادياً كهذا وكونوا دائماً أول من يتطوع للحديث.	نصيحة: ستحتاجون إلى أن تمتلكوا نوعاً خاصاً من الثقة - أن تؤمنوا بأنفسكم.
استخدام الصمت وارتفاع الصوت	جربوا أن تلقوا خطاباً واتركوا فجوة من الصمت لمدة 5 ثوان ، ثم اصرخوا بكلمة واحدة بصوت مرتفع	نصيحة: كل من الصمت والضجيج المرتفع يساعدان في لفت الإنتباه ولكن على أن تستخدموهما باعتدال.
الإبطاء	اكتبوا فقرة من 5 أسطر وتمرنوا على قرائتها على مدى دقيقتين.	نصيحة: إذا كنتم تتحدثون بسرعة ، فلن يصغي إليكم أحد بفاعلية.

حسنوا مهاراتكم في الكتابة واستعمال العرض عن طريق الحاسوب

تفحصوا نصائح وتمارين الكتابة في القسم الخاص بالرسائل الإلكترونية والرسائل!

- نصيحة: اطبعوا ملاحظاتكم وضعوا تلخيصاً قصيراً جداً على برنامج Power Point.
- نصيحة: اطبعوا الشرائح - 6 على كل صفحة حتى تعرفوا أيها الذي سيأتي فيما بعد.
- نصيحة: استخدموا نوع خط واحد فقط وحجم خط لا يقل عن 32.
- نصيحة: تفحصوا جهاز العرض والوسائل المحمولة قبل أن تبدؤوا.

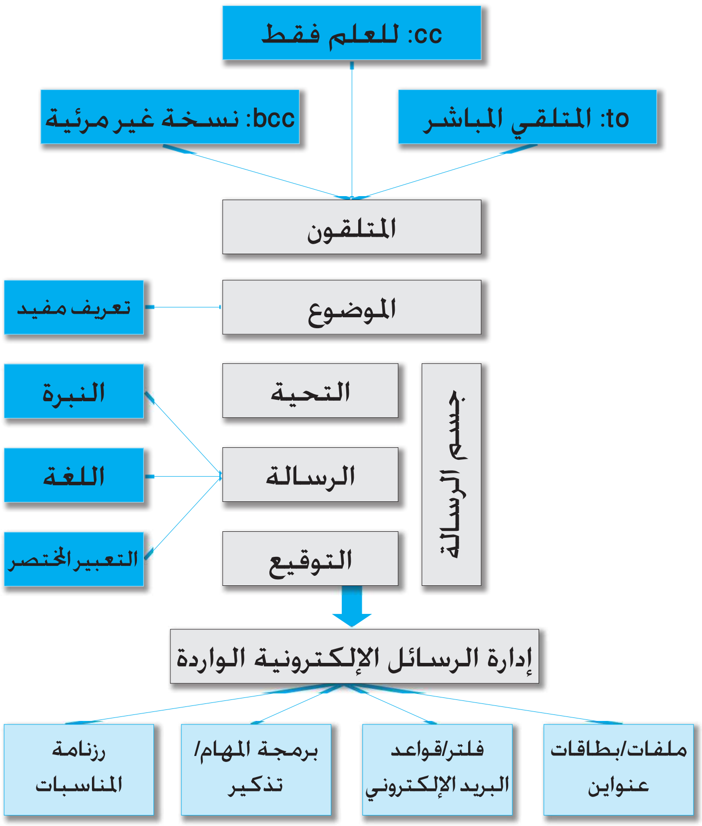
حسنوا لغة الجسد لديكم

تفحصوا تمرين "من غير كلام" في القسم الخاص بأنواع الاتصال!

5 الرسائل الإلكترونية الفعالة

ما هي الرسالة الإلكترونية الفعالة؟

لا بد أن غالبية الأشخاص الذين سيقرؤون هذا النص سبق لهم أن أرسلوا آلاف الرسائل الإلكترونية. إلا أن الرسائل الإلكترونية الفعالة أقل شيوعاً. فالرسالة الفعالة تعني أن يكون قد تم توصيلها بالضبط على النحو المقصود وفي أقصر وقت ممكن. توجد بعض المكونات الأساسية للرسالة الإلكترونية الفعالة في العمل:



يتعلق الاستخدام الفعال للبريد الإلكتروني أيضاً بإدارة رسائلكم الإلكترونية الواردة. فكل رسالة إلكترونية بمثابة مهمة بالنسبة لكم (انظروا في الدليل الخاص بإدارة الوقت). عندما تستلمون رسائل إلكترونية، يتوجب عليكم إما أن تجيبوا أو تتصرفوا بسرعة أو أن تبرمجوا القيام بمهمة ما فيما بعد. بإمكانكم أن تنظموا رسائلكم الإلكترونية في ملفات لكي يسهل العثور عليها. ويمكنكم أن تستخدموا الفلاتر أو قواعد البريد الإلكتروني للتعامل مع بعض أنواع الرسائل الإلكترونية بشكل تلقائي.

ما أهمية ذلك؟

البريد الإلكتروني أداة حيوية في أي مكتب. واستخدامها بشكل فعال سيتيح لكم ما يلي:

- التواصل مع زملاء العمل بسرعة وسهولة.
- تجنب مواقف سوء التفاهم.
- بناء صورة مهنية لأنفسكم.
- توفير الوقت.
- البقاء في تحكم بعملكم ووقتكم.
- التشارك بالمعلومات مع عدد كبير من متلقي الرسائل.

استخدام البريد الإلكتروني الخاص بالعمل لأسباب شخصية؟

هل يمكن أن ترسلوا بريداً إلكترونياً من البريد الخاص بالعمل إلى أمهاتكم؟ إن بريدكم الإلكتروني الخاص بالعمل لا يعتبر شخصياً في أغلب الحالات. وسيحتاج موظفون آخرون للوصول إليه عندما تكونون غائبين عن المكتب.

هل تعتقدون أن هذا أمر منصف؟ تأكدوا من أن تعرفوا ما هي السياسة المتبعة في مكان عملكم.

كيف تكتبون رسالة إلكترونية جيدة؟

bcc: ترسل الرسالة الإلكترونية دون أن يعرف المتلقون الآخرون إلى من أرسلت أيضاً.

bcc: نسخة غير مرئية

cc: للعلم فقط

استخدموا فقط عندما لا تريدون اجابة من هذا المتلقي.واستخدموا دائما لكي تعلموا مديركم.

to: المتلقي المباشر

استخدموا to فقط للأشخاص اللذين ينبغي أن يردوا على رسالتكم.

التعبير المختصر

اجعلوا رسالتكم الإلكترونية قصيرة وأبرزوا النقاط الرئيسية بخط **غامق**.

النبرة

النبرة غير المناسبة تغير معنى الرسالة الإلكترونية فكروا في ذلك بعناية.

اللغة

البريد الإلكتروني الخاص بالعمل ليس عاما.غيروا لغتكم حسب كل متلقٍ.

اقرؤوا رسائلكم الإلكترونية مرة ومرة أخرى قبل أن ترسلوها.

اجعلوا الرسائل قصيرة وبسيطة!

أزمة الطاقم!

اعملوا مع شركائكم في التعلم، بحيث يتبنى كل منكم أحد الأدوار الأربعة في مؤسسة ما (إلى اليسار). هذه المؤسسة تواجه أزمة: فقد قررت العاملة الميدانية أن تستقيل، وهي أكثر أعضاء الطاقم نيلاً للتقدير.

تتمثل مهمتكم في حل الأزمة من خلال البريد الإلكتروني. القواعد هي:

- يجب أن تشارك الأدوار الأربعة جميعها بقدر متكافئ.
- يجب أن يرسل كل منكم ثلاث رسائل إلكترونية فقط.
- كونوا خلاقين في تصور كيفية حل الأزمة.
- تذكروا النقاط في الجهة المقابلة التي تجعل الرسالة الإلكترونية فعالة.

ناقشوا الرسائل الإلكترونية التي أرسلت وضعوا علامة من خمسة لكل مكون (على اليسار).

١ مدير أو مديرة تنفيذية	٢ مدير أو مديرة مالية
٣ سكرتير أو سكرتيرة	٤ عامل أو عاملة ميدانية

المتلقون

التحية / التوقيع

الموضوع

النبرة

اللغة

6 كتابة التقارير

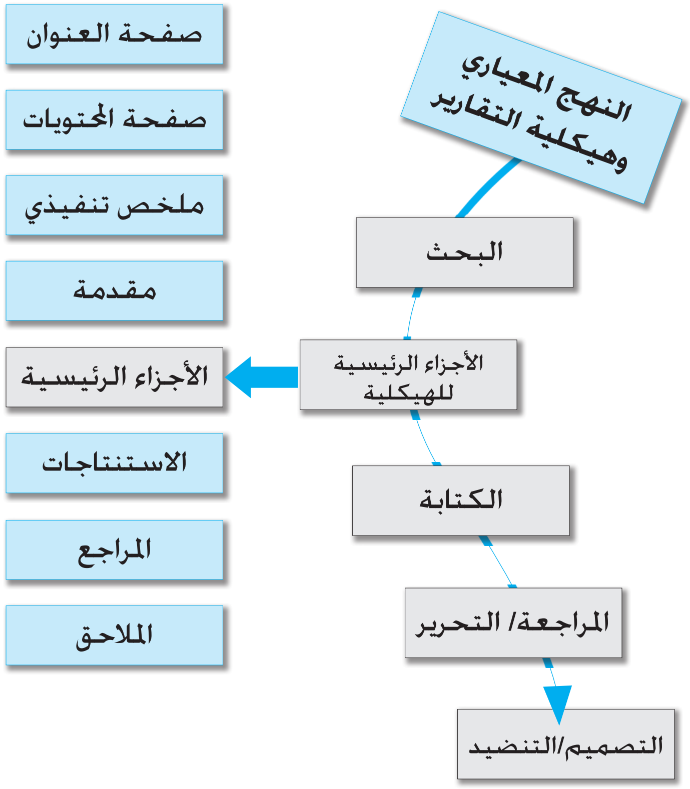
ما أهمية ذلك؟

تعد كتابة التقارير الفعالة مهارة أساسية لكل أنواع المكاتب والأعمال وتتيح لكم ما يلي:

- تحديث معلومات زملاء العمل عن عملكم.
- تلبية متطلبات الإدارة.
- توصيل الأفكار المعقدة بفاعلية.
- عرض عملكم بطريقة إيجابية ومنمقة.
- التواصل بفاعلية مع المؤسسات الأخرى حول عملكم.

ما هو التقرير؟

يقدم التقرير للقارئ معلومات معقدة حول موضوع ما. وتحتاج كتابة التقرير إلى البحث في موضوعكم، والتخطيط لهيكلية التقرير، وكتابة المعلومات، والمراجعة والتحرير، وربما التنضيد والتصميم. يجب أن تكون الكتابة واضحة ومهنية وموجهة إلى الجمهور المستهدف. ويجب أن تكون المعلومات دقيقة ومسنودة بمراجع.



كيف يمكنكم أن تكتبوا تقريراً ممتازاً؟

تتمثل أهم عناصر التقرير في الهيكلية والجمهور المستهدف. فالهيكلية تجعل قراءة التقرير أكثر سهولة. قد يكون القارئ معنياً بنظرة عامة أو تمحيص معمق. وعليكم أن تلبوا كلا الحاجتين. في المقابل، إذا أخفقتم في مراعاة جمهوركم المستهدف، فستفشلون دائماً في توصيل فكرتكم. فالأكاديميون ومولو المؤسسات الأهلية والشبابية ومدراء الأعمال جميعهم يختلفون كثيراً من ناحية المعلومات التي يتطلعون للحصول عليها.

ما الفرق بين التقارير الأكاديمية وتقارير العمل؟

لا بد أنكم كتبتم تقارير أثناء فترة دراستكم. إن التقارير الأكاديمية أكثر ميلاً لأن تكون تقنية وأكثر إسناداً بالمراجع. أما تقرير العمل فهو أشبه بخطاب تجاري - فعليكم أن تبيعوا الفكرة للقارئ وأن تحددوا أولوية المعلومات حسب قدرتها على تحقيق أقصى قدر من التأثير.

تمرين

اكتبوا تقريراً عن مهارات الاتصال لمجتمعكم. يمكنكم استخدام هذا الدليل كأساس لتقريركم ولكن سيلزمكم أن تكيفوه حسب مجتمعكم وحسب التحديات التي تواجهه. اتبعوا الخطوات أدناه وأنجزوا كل مهمة:

البحث

بالنسبة لكل موضوع في هذا الدليل:

- جدوا موقعاً إلكترونياً يقدم المزيد من المعلومات.
- سجلوا ملاحظات إضافية عن هذا الموضوع.

نصيحة

- استفيدوا من تجاربكم الشخصية.
- ابحثوا عن معلومات ملائمة لمجتمعكم.
- احفظوا كل موقع إلكتروني ضمن الصفحات المفضلة لكي ترجعوا إليها فيما بعد.

الأجزاء الرئيسية للهيكلية

بالنسبة لكل موضوع:

- بأي ترتيب يجب أن توجد المعلومات حتى تساعد القارئ على فهم جدالكم وتتبعه
- ما العناوين التي من شأنها أن تعطي دلالة واضحة ومختصرة لمحتوى كل جزء؟

نصيحة

- الترتيب مهم بقدر أهمية النص.
- العناوين أكثر أهمية من النص.
- فكروا بالحالة الذهنية للقارئ.

الكتابة

بالنسبة لكل موضوع:

- دونوا القضايا الرئيسية على شكل نقاط لكل موضوع.
- أدخلوا نتائج بحثكم في المادة هنا
- أكتبوا النقاط على شكل سرد مختصر

نصيحة

- استخدموا أفضل كلمة وليس أعقد كلمة.
- ركزوا على توصيل الفكرة.
- اجعلوا الجمل قصيرة واستخلصوا النقاط بشكل واضح.
- تجنبوا تكرار النقاط ذاتها بمفردات بديلة.

المراجعة/ التحرير

- اقرؤوا التقرير وحاولوا تحسينه.
- اطلبوا من أحد شركائكم في التعلم أن يقرأه ويعطيكم تغذية راجعة.
- أعطوا مسودة التقرير لأحد القراء المتوقعين واحصلوا منه على تغذية راجعة.

نصيحة

- لا تقفزوا عن هذه المرحلة .
- ليس عليكم أن تأخذوا بكل الإفادات المرتجعة ولكن تجهزوا لاستقبال الانتقادات.
- انظروا إلى الانتقادات بشكل ايجابي لأنها تساعد على تحسين التقرير

التنضيد/ التصميم

على تقريركم أن:

- يغير في حجم العناوين حسب أهمية كل منها.
- يتقيد بنوع واحد من الخط.
- يراعي أن يكون حجم الخط والمسافة بين الأسطر مناسبة للقراءة.
- يكون منسقاً بشكل جيد.

نصيحة

- يلزمكم أن تتمتعوا بقدرة جيدة على استخدام برنامج Microsoft word.
- استخدموا الأساليب "styles" في برنامج Word لكي يكون التصميم متناغماً.
- قللوا استخدام الألوان.
- اشتركوا في دورة عن التصميم لكي تتعلموا تقنيات أكثر تقدماً.

7 الاجتماعات الفعالة

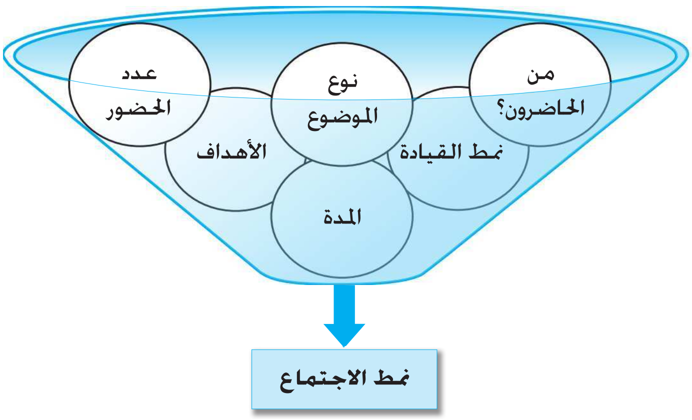
ما أهمية ذلك؟

القدرة على عقد اجتماعات فعالة أو المشاركة بها ستمكنكم من:

- توصيل أفكاركم إلى مجموعات صغيرة.
- الحفاظ على صورة مهنية لأنفسكم في مكان عملكم.
- المساهمة في الاجتماعات المهمة.
- تطوير الأفكار ضمن مجموعة.
- العمل بفاعلية كجزء من فريق.

ما هو الاجتماع الفعال؟

الاجتماع الفعال يحقق أهدافه في الوقت المحدد له. ويمكن أن يكون الاجتماع مخصصاً لأي غرض كان تقريباً: بدءاً من مناسبة اجتماعية مثل حفل زفاف وإلى نقاش عن طريق العصف الذهني حول منتج جديد. وتميل الاجتماعات إلى التفاوت بناءً على عوامل متعددة، مثل عدد الحضور المتواجدين، ونوع الموضوع، والأهداف، ومدة الاجتماع، ومدى غلبة الصفة الرسمية، وطبيعة الأشخاص الحاضرين بالطبع.



أنواع الاجتماعات

ناقشوا أنواع الاجتماعات التي سبق لكم أن حضرتموها. كيف تتباين هذه الأنواع؟ فيما يلي بعض الأنواع الشائعة:

- اجتماعات عائلية.
- اجتماعات للمبيعات.
- اجتماعات لفرق العمل.
- اجتماعات الطاقم.
- حفلات الزفاف.
- اجتماعات أفراد المجتمع.

كيف يمكنكم أن تطوروا مهارات جيدة للاجتماعات؟

توجد لديكم كل يوم فرص للمشاركة في اجتماعات. ابحثوا عن مناسبات يمكنكم أن تستخدموا فيها الأساليب والأفكار المشار إليها في الصفحة المقابلة. إن وضعها موضع الممارسة سيمكنكم من فهم الأساليب المتبعة في الاجتماعات واستخدام نهج مختلف بعض الشيء في كل مرة. النقطة الرئيسية هنا هي أن تسعوا لاقتناص كل فرصة لممارسة ما تتعلمونه.

التيسير

تعتمد قدرة الشخص على أن يكون ميسراً جيداً على مهارات القيادة والاتصال لديه. إن الميسر يساعد الاجتماع على تحقيق أهدافه باستخدام تقنيات مختلفة.

تمرنوا على أن تقوموا بدور الميسر وعلى استخدام كل من التقنيات التالية في اجتماعات مع شركائكم في التعلم.

إدارة الوقت/جدول الأعمال	التلخيص	التشجيع على المشاركة	إدارة النزاع
نصيحة	نصيحة	نصيحة	نصيحة
لا تشاركوا في النقاش. ولكن ذكروا الحضور بأن يلتزموا بجدول الأعمال.	راجعوا ما يقال للمساعدة على وصول النقاشات ألى استنتاجات.	توجهوا إلى الأشخاص الذين لا يساهمون واطلبوا منهم مباشرة أن يضيفوا ما لديهم من نقاط.	اسمحوا باختلاف الرأي ولكن لا تسمحوا للأمر بأن يخرج عن السيطرة.

اعقدوا اجتماعاً مع أفراد المجتمع

اختاروا قضية اجتماعية تهمكم وتهم شركاءكم في التعلم وحضروا لعقد اجتماع مع أفراد المجتمع واعقدوه.

الخطوة	نصيحة			
ضعوا أهداف الاجتماع	يجب أن تكون الأهداف محددة وواقعية	إعلام المجتمع حول هذه القضية.	جمع المساهمات ووجهات النظر حول القضية.	إجراء عصف ذهني حول الأفكار والحلول لمعالجة القضية.
ضعوا جدول الأعمال	تأكدوا من أن يتيح جدول الأعمال لكم تحقيق أهدافكم	مقدمة حول القضية.	التحدث عن القضية ومناقشتها.	إجراء عصف ذهني حول الحلول.
ادعوا الناس	اختاروا الأشخاص الذين سيقدمون مساهمات مفيدة وبناءة	قادة المجتمع	الأشخاص المتأثرون بالقضية.	الأشخاص المسؤولون عن أسباب القضية أو حلولها.
اختاروا موقعاً	أي مكان مريح ويتوفر فيه متسع وتسهيلات كافية	مركز مجتمعي	منزل أحد الاشخاص	مساحة خارجية

8 الأهداف

	الدليل	الأهداف	خطوات عملية
1	الاتصال الفعال		
2	أنواع الاتصال		
3	آداب التعامل في مكان العمل		
4	مهارات العرض		
5	الرسائل الإلكترونية الفعالة		
6	كتابة التقارير		
7	الاجتماعات الفعالة		